

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGUNAAN VISUAL HOTEL PROGRAM UNTUK MENDUKUNG KEGIATAN OPERASIONAL DI DEPARTEMEN *SALES & MARKETING* HOTEL GRAND DARMO SUITE SURABAYA



**ANDINI CAHYA PRIYAN RIDANY
NRP 4105017044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGUNAAN VISUAL HOTEL PROGRAM UNTUK
MENDUKUNG KEGIATAN OPERASIONAL DI
DEPARTEMEN *SALES & MARKETING*
HOTEL GRAND DARMO SUITE SURABAYA**



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**ANDINI CAHYA PRIYAN RIDANY
NRP 4105017044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020**

KARYA TUGAS AKHIR INI PENULIS PERSEMBAHKAN UNTUK

1. Kedua orang tua dan kakak-kakak saya yang selalu memberi dukungan baik secara moril maupun materiil dari awal perkuliahan hingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
2. Teman-teman D-III Administrasi Perkantoran Angkatan 2017 yang dari awal masuk hingga lulus selalu memberikan dukungan terbaik.
3. Om Iwan Priyono yang telah membantu dan memberikan arahan dalam mengurus tempat Praktik Kerja Lapangan.
4. Ibu Rina Agustina selaku *Director of Sales* dan seluruh staff Hotel Grand Darmo Suite Surabaya yang telah memberikan ilmu, arahan serta pengalaman selama penulis menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
5. dan Alessandro yang selalu memberikan semangat dan dukungan dari awal pembuatan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

MOTO

Pandanglah hari ini. Kemarin adalah mimpi. Dan esok hari hanyalah sebuah visi. Tetapi, hari ini yang sungguh nyata, menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia dan setiap hari esok sebagai visi harapan¹.

Sungguh bersama kesukaran dan keringanan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada Tuhan berharaplah.²

¹ Alexander Pope

² Q.S Al-Insyirah: 6-8

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andini Cahya Priyan Ridany

NRP : 4105017044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya” adalah benar-benar karya hasil sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Andini Cahya Priyan Ridany

NRP 4105017044

PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andini Cahya Priyan Ridany

NRP : 4105017044

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Andini Cahya Priyan Ridany

NRP 4105017044

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Andini Cahya Priyan Ridany

NRP : 4105017044

telah diperiksa dan disetujui.

Surabaya, 16 Juni 2020

Mengetahui,

Dekan



Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIK 411.99.0018

Menyetujui,

Pembimbing

Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIK 411.09.0030

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Andini Cahya Priyan Ridany

NRP : 4105017044

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 8 Juni 2020.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Juni 2020

Dewan Penguji

Penguji I,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIK 411.14.0033

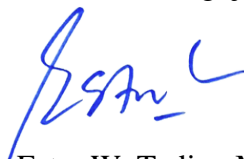
Penguji II,



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIK 411.09.0030

Ketua Tim Penguji,



Dra. Ester W. Tedjo., M.Pd.

NIK 411.88.0006

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan Tugas Akhir ini;
2. Bapak Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulisan menjadi mahasiswa;
3. Bapak dan Ibu tercinta di rumah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya Tugas Akhir ini;
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritikan dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTO.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RINGKASAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian dan Fungsi Hotel	5
2.2 Departemen <i>Sales & Marketing</i>	6
2.3 Kegiatan Operasional Departemen <i>Sales & Marketing</i>	9
2.4 Penggunaan Visual Hotel Program	10
BAB III GAMBARAN UMUM	12
3.1 Gambaran Perusahaan	12
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 <i>Front Office Information</i>	18

4.2 <i>Store Requisition</i>	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan.....	26
5.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1 Gambar Hotel Grand Darmo Suite Surabaya	
3.2 Gambar Struktur Organisasi.....	9
3.3 Gambar <i>Leaflet Birthday Package</i>	12
3.4 Gambar <i>Leaflet Table Manner</i>	12
3.5 Gambar <i>Leaflet Like Home</i>	12
3.6 Gambar <i>Form Barter Voucher</i>	13
4.1 Gambar Tampilan Visual Hotel Program	12
4.2 Gambar Menu <i>Store Requisition</i>	15
4.3 Gambar Tampilan <i>New</i>	15
4.4 Gambar Pilih <i>Outgoing / Consumed</i>	16
4.5 Gambar Menu <i>Operating Department Account</i>	16
4.6 Gambar Select <i>Stock Article</i>	17
4.7 Gambar Select <i>Cost Allocation</i>	17
4.8 Gambar Menu Akhir <i>Store Requisition</i>	18
4.9 Gambar Contoh <i>Printout Store Requisition</i>	19

DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar Print Out <i>Banquet Event Order</i>	25
2. Gambar Form Transportasi	26
3. Data Penyelian Praktik Kerja Lapangan	27
4. Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan	28
5. Laporan Kegiatan Harian Praktik Kerja lapangan	29
6. Lembar Bimbingan.....	34

ABSTRAK

Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional Di Departemen Sales & Marketing Hotel Grand Darmo Suite Surabaya;
Andini Cahya Priyan Ridany; 4105017044; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Menurut Dian (2018: 4) secara umum hotel adalah suatu tempat penginapan umum yang terdiri dari beberapa kamar yang disediakan kepada umum untuk waktu tertentu dengan menyediakan makanan dan minuman. Seiring dengan perkembangan zaman, hotel bukan hanya menyediakan fasilitas penginapan, tetapi juga untuk acara-acara tertentu seperti melakukan pertemuan bisnis, seminar, resepsi pernikahan, lokakarya, dan untuk merayakan kelulusan bagi sekolah. Dalam suatu hotel tentunya terdapat banyak departemen yang mengurus berbagai hal, salah satunya adalah Departemen *Sales & Marketing*. Departemen *Sales & Marketing* disebut sebagai ujung tombak suatu hotel karena berhubungan dengan berbagai hal, salah satunya adalah promosi yang berguna untuk menarik *customer* sehingga dapat meningkatkan pendapatan dari suatu hotel. Dalam melakukan tugas operasionalnya, *Sales & Marketing* akan berhubungan juga dengan seluruh departemen di sebuah hotel, maka dari itu dibutuhkan sebuah *software* untuk mempermudah pekerjaan dan terhubung satu sama lain. Software tersebut haruslah memiliki keefisienan dan kemudahan dalam penggunaannya. Visual Hotel Program (VHP) adalah salah satu *software* yang terintegrasi untuk memenuhi segala kebutuhan industri hotel. VHP dinilai mampu untuk memberikan keuntungan salah satunya yaitu memberikan layanan pelanggan yang lebih baik hingga mencapai peningkatan efisiensi manajemen hotel. Salah satu hotel di Surabaya yang telah menggunakan Visual Hotel Program dalam memenuhi segala kebutuhan industri hotel adalah Hotel Grand Darmo Suite Surabaya.

Kata kunci: hotel, kegiatan operasional, Visual Hotel Program

ABSTRACT

Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional Di Departemen Sales & Marketing Hotel Grand Darmo Suite Surabaya;
Andini Cahya Priyan Ridany; 4105017044; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dian (2018: 4) In general, hotel is a place that consist of several rooms that are provided to the public for a certain time by providing foods and drinks. Along the times, hotel not only provides any accommodations but also for some events like conducting business meeting, workshop or seminar, wedding reception and graduate for schools. In a hotel, there are many departments that take care of various things, one of the departments is Sales & Marketing Department. Sales & Marketind department is called the spearheard of a hotel because it deals with various things. One of things is a promotion which usefull for attract the guests or customers and it can increase the revenue from the hotel. In take care of the operation tasks, Sales & Marketing will be related to all department in a hotel. Therefore, they need a software to make their work simplify and also can connect with the other. The software must have efficiency and easy to use. Visual Hotel Program or VHP is one of integrated system to fullfill all the needs of the industry of the hotel. VHP is considered to provide any benefits. One of the benefits is providing better customer service to increased the efficiency of the hotel management. One of the hotels in Surabaya that has used the Visual Hotel Program to fullfill all the needs of the industry of the hotel is Hotel Grand Darmo Suite Surabaya.

Keywords: hotel, operational activities, Visual Hotel Program